

KUALITI PERKHIDMATAN DAN   PENCAPAIAN PRESTASI  
AKADEMIK PELAJAR. KAJIAN KES DI SEKOLAH MENENGAH  
KEBANGSAAN AGAMA AL-IRSHAD DAN SEKOLAH MENENGAH

DATO' NJ. ABD. KADIR

ZAKARIA BIN MUHAMAD ISA

SEKOLAH SISWAZAH,  
**UNIVEFWTIUTARAMALAYSIA**

**1995**

**KUALITI PERKHID MATAN DAN PENCAPAIAN PRESTASI AKADEMIK  
PELAJAR KAJIAN KES DI SEKOLAH MENENGAH KEBANGSAAN AGAMA  
AL-IRSIAD DAN SEKOLAH MENENGAH DATO' HJ. ABD. KADIR**

**Tesis diserahkan kepada Sekoiah Siswazah  
untuk memenuhi sebahagian keperluan bagi  
Ijazah Sarjana Sains (Peugurusau)  
Universiti Utara Malaysia**

**Oleh  
ZAKARIA BIN MUHAMAD ISA**

**© Z&aria bin Muhamad Isa, 1995. Hak cipta terpelihara**

## KEBENARAN MENGGUNA

Tesis **hi** adalah sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengajian lepas ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju supaya pihak **perpustakaan** UUM mengadakan tesis ini untuk tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperoleh daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau **penggunaan** ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk perolehan kewangan tidak **dibenarkan** tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Di samping itu pengiktirafan kepada saya dan UUM seharusnya diberikan dalam sebarang kegunaan bahan-bahanyang terdapat dalam tesis **ti**.

Pemohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain kegunaan sama ada secara keseluhan atau sebahagiannya boleh dibuat dengan memdis kepada:

Dekan Sekolah Siswazah,  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok Jitra  
KedahDarul Aman.

## **PENGHARGAAN**

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Selawat dan Salam ke atas Nabi Muhammad saw, keluarga dan sahabat-sahabat baginda. Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Allah swt kerana dengan pertolongannya jua penulis dapat menyiapkan tesis ini.

Di dalam kesempatan ini, pertama-tamanya penulis ucapkan jutaan terima kasih kepada Pengarah IAB Dr. Ibrahim Ahmad Bajunid, kakitangannya dan juga Kementerian Pendidikan yang memberi peluang kepada penulis untuk melanjutkan pelajaran. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada rakan-rakan cohort 1, terutamanya Mokhtar, Abd. Wahab dan Mohd. Nor Supaat yang banyak membantu dalam pelajaran dan juga penulisan ini. Begitu juga ucapan terima kasih yang tidak terhingga penulis tujukan kepada Profesor Madya Dr. Rushami Zien Yusoff selaku penyelia utama, Puan Mutiara Mohamad selaku penyelia kedua dan Profesor Madya Dr Ibrahim bin Abd. Hamid selaku Dekan Sekolah Siswazah yang tidak jemu-jemu memberikan bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat di sepanjang penulisan ini.

Setinggi-tinggi penghargaan kepada isteri dan anak-anak tersayang, iaitu;

**Puan Azdiah bt Ali  
Afifah bt Zakaria  
Fatimah bt Zakaria**

Akhir sekali kepada Ayah dan Ibu (Muhamad Isa bin Hj Said dan Allahyarhamah Che' Amah bt Abd Rahman) terima kasih kerana telah banyak berkorban, mendidik dan memberi pelajaran.

Akhirnya jasa baik kalian penulis doakan agar mendapat ganjaran yang setimpal daripada Allah swt.

**Zakaria bin Muhamad Isa,  
Sekolah Siswazah,  
Universiti Utara Malaysia.**

## ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk melihat hubungan di antara kualiti perkhidmatan dan pencapaian prestasi akademik pelajar. Kajian kes telah dilakukan di dua buah sekolah yang terletak di daerah Seberang Prai Utara. Sekolah-sekolah tersebut ialah Sekolah Menengah Kebangsaan Agama Al-Irshad dan Sekolah Menengah Dato' Hj. AbdKadir. Untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam kajian ini penyelidik telah megunakan instrumen SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988). Kualiti perkhidmatan telah dibahagikan kepada 5 dimensi. Dimensi-dimensi tersebut ialah,

1. Kebolehpercayaan, 2. Kepekaan, 3. Jaminan 4. Empati dan 5. Tangiile. Prestasi akademik pula diukur kepada pencapaian pelajar dalam peperiksaan PMR 1992,1993 dan 1994.

Borang soalselidik telah disediakan di dalam tiga bahagian iaitu bahagian A. Mengenai identiti pelajar B. Mengenai harapan pelajar terhadap perkhidmatan (expectation) dan bahagian C. Mengenai persepsi pelajar terhadap perkhidmatan yang mereka terima (perception). Terdapat 22 item dalam soalselidik ini untuk mengukur kualiti perkhidmatan. Skala 1 hingga 5 diberikan, skala 1 adalah sangat tidak setuju manakala skala 5 adalah sangat setuju Soalselidik ini telah diberikan kepada pelajar-pelajar dengan bantuan guru kelas masing-masing. Pelajar-pelajar diberi masa untuk menjawab soalselidik ini selama 45 minit.

Hasil daripada kajian ini telah didapati kualiti perkhidmatan yang diberikan terhadap kedua-dua buah sekolah adalah negatif. Sekolah Menengah Kebangsaan Agama Al-Irshad min skor bagi persepsi ialah 3.2 manakala min skor bagi harapan ialah 4.3. Jurang perbezaan (gap) di antara pemepsi dan harapan ialah -1.1. Hasil kajian di Sekolah Dato' Hj. Abd. Kadir pula mendapati min skor bagi persepsi ialah 2.9, min skor bagi harapan ialah 4.3. Jurang perbezaan (Sap) di antara persepsi dan harapan ialah -1.4. Hasil daripada kajian ini juga mendapati hubungan kualiti perkhidmatan dan pencapaian prestasi akademik pelajar adalah kuat. Nilai  $r_{xy}$  bagi pekali korelasi berada pada paras 1. Kajian ini telah didapati &pat memenuhi tujuan kajian dan objektifnya. Kepentingan kajian ini kepada sekolah dan jabatan pendidikan ialah mereka dapat melihat kualiti perkhidmatan yang diberikan dari persepsi pelajar dan seterusnya mereka dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan di sekolah masing-masing. Pengurusan kualiti juga memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di negara kita.

## ABSTRACT

This study was carried out to look at the service quality and the achievement of the academic performance. A Case study was carried out in two schools which situated in Seberang Prai Utara. The schools were Sekolah Menengah Kebangsaan Agama Al-Irshad and Sekolah Menengah Dato' Hj. **Abdul** Kadir. The SERVQUAL (parasuraman, Zeithaml and Beny, 1988) instrument had been used in this research to measure the quality of service. There are 5 dimensions in this service quality. The **dimensions** were as follow; 1. Reliability, 2. Responsiveness 3. Assurance, 4. Emphaty and 5. Tangibles. The academic performance was looked through the 1992,1993 and 1994 PMR examination.

Questionnaires were divided into three sections. The sections were: A. For student identity, B. For student expectation and C. For student perception. The questionnaires have 22 items to measure the service quality.~scale 1 to 5 was strongly dissagree and 5 strongly agree. The questionnaires were given to the students through their form teacher. 45 minutes was taken by students to answer the questions.

The research **findings** had shown that the services quality of both schools were negative. The Mean scores at Sekolah Menengah Kebangsaan Agama Al-Irshad is as follow; perceptions 3.2, expectations 4.3 and gap between perceptions and expectations -1.1. At Sekolah Menengah Dato' Hj. Abd Kadir the research Endings as follows; students perception 2.9, students expectation 4.3 and gap between perceptions and expectations -1.4. The research has also show that the relationship between services quality and the academic **performance** were strong. The value of **rx** correlations shows 1. This research has met the **objectives**. This research is important to schools and the department of education to upgrade their quality of service. Quality management also plays an important role to upgrade the quality of educations in our country.

## **KANDUNGAN**

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

1.1 Pengenalan	1
1.2 Penyataan Masalah	1
1.3 Konteks kajian	6
1.4 Tujuan Kajian	7
1.5 Kepentingan Kajian	9
1.6 Batasan Kajian	10
1.6.1 Tempat Kajian	11
1.6.2 Sampel Kajian	11
1.7 Definisi Istilah	11
1.7.1 Kualiti Perkhidmatan	12
1.7.2 Organisasi Sekolah	15
1.7.3 Pencapaian Prestasi Akademik	17
1.8 Instrumen Ujian	18
1.9 Pendekatan Penyampaian Laporan	18

### **BAB 2 : KONSEP KUALITI DI DALAM PERKHIDMATAN**

2.1 Pendahuluan	20
-----------------	----

2.2 Definisi Kualiti	20
2.3 <b>Ciri-ciri</b> Kualiti	23
2.4 Konsep Kualiti Perkhidmatan	28
2.5 <b>Pengurusan</b> Kualiti <b>Perkhidmatan</b>	35
<b>2.5.1</b> Konsep TQM	37
2.5.2 Program Untuk <b>Mempertingkatkan Kualiti</b> <b>Perkhidmatan</b>	39
2.5.3 <b>Mengukur Kualiti</b> Perkhidmatan	40
2.6 Kualiti <b>Pendidikan</b>	46
<b>BAB 3 : KUALITI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN</b>	52
3.1 Pengenalan	52
3.2 Definisi Pendidikan	52
3.3 Kepentingan Kualiti Pendidikan	54
3.4 Kualiti Perkhidmatan Pendidikan	55
3.5 <b>Ciri-ciri Kualiti</b> Perkhidmatan <b>Pendidikan</b>	57
3.6 <b>Pengurusan Kualiti Dalam Perkhidmatan</b> Pendidikan	65
3.6.1 Sebab-sebab <b>Biasa</b> Yang Menyebabkan <b>Kegagalan</b> <b>Dalam Bidang</b> Kualiti Pendidikan	76
3.6.2 Sebab-sebab <b>Khusus</b> Yang Menyebabkan <b>Kegagalan</b> Kualiti Dalam Bidang <b>Pendidikan</b>	77



3.6.3 Peranan Pengurus Untuk Mengatasi Masalah Kegagalan	78
3.6.4 Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Pendidikan	79

#### **BAB 4 : MATLAMAT ORGANISASI (SEKOLAH)**

4.1 Pendahuluan	81
4.2 Kepentingan Matlamat Organisasi	82
4.3 Pengertian Tujuan, Matlamat dan Objektif	82
4.4 Tujuan Pendidikan Negara	83
4.5 Penilaian Pencapaian Matlamat Organisasi (Sekoiah)	86
4.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Objektif	89
4.6.1 Ibu Bapa, Orang Ramai dan Tokoh-Tokoh Politik	91
4.6.2 Iklim Atau Suasana Sekolah	91
4.6.3 Pertalian di Antara Sekolah, Guru dan Kementerian Pendidikan, Pejabat Pendidikan Negeri dan Pejabat Pendidikan Daerah	92
4.6.4 Masalah-Masalah Yang DiHadapi Oleh Sekolah	92
4.6.5 Prestasi Sekolah dan Murid Mesti Diukur Dari Masa Kesemasa	92

<b>BAB 5 : TEORI-TEORI RANGKA KERJA</b>	<b>100</b>
5.1 Pendahuluan	100
5.2 Angkubah Bergantung	101
5.3 Angkubah Bebas	101
5.4 Rangka Kerja Teori	102
5.5 Definisi Operasional	103
5.5.1 Definisi Dimnsi-Dimensi Kualiti	105
5.6 Kesimpulan	107
 <b>BAB 6 : METODOLOGI KAJIAN</b>	 <b>108</b>
6.0 Pendahuluan	108
6.1 Rekabentuk Kajian	108
6.1.1 Jenis Kajian	108
6.1.2 Unit Analisa	109
6.2 Tatacara Populasi dan Sampel	109
6.2.1 Populasi	109
6.2.2 Pemilihan Sampel	110
6.3 Tatacara Pengumpulan Data	111
6.4 Kaedah Menganalisis Data	112

<b>BAB 7 : ANALISA DATA DAN KEPUTUSAN</b>	<b>114</b>
<b>7.0 Pengenalan</b>	<b>114</b>
<b>7.1 Analisa Statistik</b>	<b>114</b>
<b>7.1.1 Kualiti Perkhidmatan Dan Pencapaian Prestasi</b>	
<b>Akademik Bagi Sekolah Menengah Kebangsaan</b>	
<b>Agama Al Irshad</b>	<b>114</b>
<b>7.1.2 Keputusan Peperiksaan SMKA Al-Irshad</b>	<b>117</b>
<b>7.1.3 Kualiti Perkhidmatan Bagi Sekolah Menengah</b>	
<b>Dato' Hj. Abd. Kadir</b>	<b>120</b>
<b>7.1.4 Keputusan Peperiksaan PMR bagi</b>	
<b>Sekolah Menengah Dato'Hj. Abd Kadir</b>	<b>122</b>
<b>7.2 Hubungan Di Antara Kualiti Perkhidmatan</b>	<b>124</b>
<b>dan Pencapaian Prestasi Akademik</b>	

<b>BAB 8 : KESIMPULAN</b>	<b>125</b>
8.0 Pengenalan	125
8.1 Keputusan Kajian	125
8.2 Kepentingan Kajian	126
8.3 Cadangan	127
8.4 Cadangan Kajian Seterusnya	136
8.5 Kesimpulan	137
 <b>BIBLIOGRAFI</b>	 <b>138</b>
<b>Lampiran:</b>	
Instrumen kajian	143
Surat Pengesahan Universiti	151

## **SENARAI RAJAH DAN JADUAL**

<b>2.1</b>	<b>Model interaksi Ekonomi</b>	<b>29</b>
<b>2.2</b>	<b>Perbandingan di antara Perkhidmatan dan Kegunaan Barangan</b>	<b>31</b>
<b>2.3</b>	<b>Degree of Intraction and Labor Customization</b>	<b>34</b>
<b>2.4</b>	<b>Konsep Kualiti Menyeluruh</b>	<b>49</b>
<b>2.5</b>	<b>citi-cili Pengurusan Kualiti menyeluruh</b>	<b>50</b>
<b>2.6</b>	<b>Menerangkan Perbezaan Gaya Pengurusan pada Masa Lalu dan Sekarang.</b>	<b>51</b>
<b>5.1</b>	<b>Rangka Kajian</b>	<b>103</b>
<b>5.2</b>	<b>Konsep Kualiti Perkhidmatan dan Hubungannya Dengan Akademik</b>	<b>104</b>
<b>6.1</b>	<b>Jumlah Populasi dan Sampel</b>	<b>112</b>
<b>7.1</b>	<b>Kualiti Perkhidmatan di SMKA Al-Irshad</b>	<b>115</b>
<b>7.2</b>	<b>Persepsi, Harapan dan Jurang Perbezaan SMKA Al-Irshad</b>	<b>116</b>
<b>7.3</b>	<b>Keputusan SRP dan PMR SMKA Al-Irshad</b>	<b>117</b>
<b>7.4</b>	<b>Keputusan PMR 1994</b>	<b>119</b>
<b>7.5</b>	<b>Harapan, Persepsi dan Jurang Perbezaan SM. Dato' Hj. Abd.Kadir</b>	<b>120</b>

<b>7.6</b>	<b>Min Dimensi bagi SM. Dato' HJ. Abd. Kadir</b>	<b>121</b>
<b>7.7</b>	<b>Keputusan SRP dan PMR SM.Dato' Hj. Abd. Kadir</b>	<b>122</b>
<b>7.8</b>	<b>Carta Pai Keputusan PMR 1994</b>	<b>123</b>
<b>7.9</b>	<b>Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Pencapaian Prestasi Akademik Pelajar</b>	<b>124</b>

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 Pengenalan**

Dalam bab **ini** akan dibincangkan mengenai penyataan masalah, konteks kajian, tujuan kajian, kepentingan kajian, batasan kajian, definisi istilah, instrumen ujian dan pendekatan penyampaian laporan.

### **1.2 Penyataan Masalah**

**Salah satu** keutamaan kerajaan dalam menguruskan organisasinya ialah memperbaiki dan memperkemaskan melalui pendekatan pengurusan kualiti. Kualiti adalah merupakan **pra-syarat utama** dalam menentukan kecemerlangan sesebuah organisasi. Kerajaan telah memperkenalkan pengurusan kualiti menyeluruh (Total Quality Management) **pada** penghujung tahun **lapan** puluhan. Namun keadaan **masih** kabur hingga sekarang dan **ada juga** kakitangan kerajaan yang tidak memahami **apa** yang dimaksudkan dengan pengurusan kualiti.

Pengurusan kualiti **menyeluruh** telah **berjaya** dilaksanakan di Jepun sejak tahun lima puluhan. Di Jepun **ia juga** dikenali sebagai kawalan **mutu** bersepadu, kawalan **mutu** menyeluruh dan kawalan **mutu seluruh** syarikat. Pengurusan kualiti **menyeluruh ini pada**

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only



## **BIBLIOGRAFI**

- Ab. Rahim Selamat (1994), "Aplikasi Konsep Zero Defect Kualiti Kecemerlangan Dalam Pendidikan" ,Seminar Zero Defect Peringkat Pulau Pinang, 8 Oct.**
- Abdul Raof Dalip dan T.Subahan Mohd Meerah (1991), Isu-Isu Latihan Mengajar, Petaling Jaya, Fajar Bakti SDN BHD.**
- Abdul Shukor Abdullah (1994), "Penilaian Semula Situasi Pengurusan Sekolah", Seminar Zero Defect Peringkat Pulau Pinang, 8 Oct.**
- Adcock.D.,Bradfield,R. and Halborg, Al. (1993), Marketing, Principles and Practice, London, Pitman Publishing**
- A.N. Oppenheim (1983), Questionnaire Desii And Attitude Measurement, London, Biddles Ltd.**
- Anthony, P. W. (1991), Practical Strategic Planning, A Guide and Manual For Line Managers, Tokyo, Toppan Co., Ltd**
- Babakus, E., and Boller, G. W. (1992), "An Emphirical Assesement Of The SERVQUAL Scale", Journal Of Business Research, 24, pp. 253-268.**
- Bernardin, J.H. and Russell, E.A. (1993). Human Resourse Management, New York, Mc Graw Hill, Inc.**
- Bitner, M. J. Booms, B.H., and Teltreault, M.S. (1990), The Service Encounter: Diagnosing Favaorable and infavarble incidents". Journal Of Marketting, 54, 71-84.**
- Bone, D. , and Griggs, R. (1989) . Quality At Work, Kogan Page Limited**
- Campbell, P.J. et al (1982), What To Study, Generating And Developing Research Questions, New Delhi, Sage Publications Ltd.**
- Dawson,P. (1995), "Quality Management: Beyond the Japanese Model", Asia Pacific Journal of Quality Management, Volume 3 No. 2.**
- Crosby. P.B. (1984), Quality Without Tears, New York, Mc Grow Hill.**
- Gibbs,G. (1995), How Can Promoting Excellent Teachers Promote Excellent Teaching?, Oxford Brookes University, UK.**

- Hakel, D.M. (1982), Making It Happen, Designing Research With Implementation In Mind, California, Sage Publications Inc.**
- E. Adam, JR. Ronald and J. Ebert (1986), Production and Operations Management: Concepts, Model and Behaviour, Prentice-Hall International Editions.**
- Fearon, E.H. et al (1986), Fundamentals of Production/Operations Management, N.York, West Publishing Company.**
- Nel, D. (1993), "Service Quality In A Retail Environment: Closing The Gaps", Journal of General Management Voi. 18 No.3 Spring, pp.37-55.**
- Diana, F.B. and Wong, M.S. (1993), "Customer Perceptions Of Service Quality In Retail Financial Institutions", Asia-Australia Marketing Journal Vol. 1, No.2, pp31- 41.**
- Fitzsimmons, A. J. and Fitzsimmons, J.M. (1994). Service Management For Competitive Advantage, Mc Graw-Hill, Inc. New York.**
- Floyd, J. and Fowler, JR. (1988), Survey Research Method, New Delhi, Sage Publications India Pvt. Ltd.**
- Galloway, R.L. (1993), Principles of Operations Management, Routledge, London.**
- Hill, T. (1983), Production Operations Management, England, Prentice Hall International.**
- Habsah Ismail (1994), "Guru Dan Autoriti Implikasi Terhadap Pendidikan", Jurnal Gum 16 Mei, pp. 371375.**
- HR. Kells (1993), The Development Of Performance Indicators For Higher Education, Organisation For Economic Co-operation and Development Paris, June.**
- Joohari Ariffin (1994), "Peranan Guru Dalam Merealisasikan Wawasan 2020", Jurnal Gum 16 Mei, pp. 360-370.**
- Juran (1988), On Planning For Quality, N.York, Macmillan, Inc.**
- Kamarudin Abu dan Ee Ah Meng (1995), Guru Dan Perkembangau Negara, Petaling Jaya, Fajar Bakti, SDN BHD.**
- Khidmat (1994), Unit Pemodenan Pentadbiran dan Berita Publish&g Sdn Bhd, Mac.**

- Khidmat (1995), Unit Pemodenan Pentadbiran dan Berita Publishing Sdn Bhd, April.**
- Latif, S.M. (19923, Total Quality Management An Awareness, Kuala Lumpur, SMPD Management Consultants SDN BHD.**
- Ling Chu Poh (1984/85), "Mengawal Dan Menilai Perlaksanaan Perancangan Untuk Meningkatkan Prestasi Sekolah Dalam Konteks Peranan Pejabat Pelajaran Daerah", Masalah Pendidikan jilid 11, pp. 17-33.**
- McMillan, H. J and Schumacher, S. (1994), Research In Education, A Conceptual Introduction, New York**
- Miller, D.M. and Legg, M.S. (1993), Alternative Assesment In A High-Stakes Environment., University of Florida.**
- M.Idris Jauzi (1994), Kepimpinan Pendidikan Cemerlang Ke Arah Pencapaian Wawasan 2020, Institut Aminuddin Baki Sri Layang Genting Highland.**
- Mohamad Salmi, M. S. (1995), Pengurusan Kualiti Menyeluruh, Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka.**
- Murdick, G.R. , Render, B. and Russel, S.R. (1989), Service Operations Management, Massachusetts, Allan and Bacon. A Division of Simon & Schuster Inc.**
- Patel, V.N. (1995), "Application Of Soft Systems Methodology To The Real World Process Of Teaching And Learning", International Journal of Education Management, Vol.9 No. 1, 1995, pp. 13-25 MCB University Press, 091-354X**
- Produktiviti (1993), Perbadanan Produktiviti Negara Bil. 46, Jan/Feb.**
- N.Azmi Ibrahim (1994), "Profeisionalisme Dan Pengupayaan Dalam Perguruan", Jurnal Guru 16 Mei, pp. 393-398.**
- Pekeliling Kemajuau Pentadbiran Awam (1995), Kuala Lumpur, MDC Penerbit Pencetak SDN BHD.**
- Picus,O.L. (1995), Cost and Service Delivery Trade-Offs in Providing Educational Services For Students With Severe Disabilities, Educational Administration Quateriy, University of Wisconsin.**
- Promod, P. and Deepak, M. (1993), Management Ideas In Action, Kuala Lumpur, Percetakan Turbo Sdn. Bhd.**
- Raduan Safperwan, Joseph Paul dan Mustafa Mohatnad (1989), KKM Latihau Untuk JuruLatih, Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka**

- Rashidi Azizan dan Abdullah M. Noor (1994), Pendidikan Guru, Cabaran, Falsafah Dan Strategi Dalam Pembentukan Guru Yang Unggul, Kuala Lumpur, Cumall Industries SDN BHD.**
- Robiah Sidin (1994), Pendidikan di Malaysia: Cabaran Untuk Masa Depan, Kuala Lumpur, Fajar Bakti Sdn Bhd.**
- Rowley, J. (1995), "A New Lecturer's simple Guide To Quality Issues In Higher Education", International Journal of Education Management, Vol. 9 No. 1, MCB University Press, pp. 24-27.**
- Rosender, C.A. (1991), Deming's 14 Points Applied To Services, New York and Wisconsin, Marcel Dekker, Inc. and ASQC Quality Press.**
- Sallis, E. (1993), Total Quality Management In Education, Kogan Page Limited, London.**
- Sekaran, U. (1992). Research Methods For Business, A Skill Building Approach, New York, Singapore John Wiley and Sons, Inc.**
- Scully, P.J. (1995), How To Lead the Way to TQM, National Productivity Review/Spring, John Wiley&Sons, Inc, pp. 13-18.**
- Sharifah Alawiyah Al Sagoff (1985), Sosiologi Pendidikan, Kuala Lumpur, Heineman Malaysia Sdn Bhd.**
- Short, M.P., Greer, T.J. and Melvin, M.W. (1994), "Creating Empowered Schools: Lessons in Change", Journal of Educational Administration, Vol.32 No.4, MCB University Press, pp.38-52.**
- Soon Kwong, Y.J., and Wong, S. (1990), Educational Excellence 25 Years of Education in The Republic of Singapore, Lok Yang Road, Longman Publishers (pte) Limited.**
- Supranto, J. (1986), Kaedah Penyelidikan , Penggunaannya Dalam Pemasaran, Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka.**
- Taylor, A.W. (1995), Total Quality Management And The Need For Organisational Self-Assesment: Some Emphirical Evidence, Total Quality Management, vol.6, no.1, pp.3-12.**
- Tembun Ghani, Raduwan Safferwan dan Joseph Paul (1988), Kumpulan Kawalan Mutu (QCC), Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka.**

- Valos, M. and Alford, G. (1993), "Business and Marketing Education in USA-Criticisms and Innovations", Asia-Australia Marketing Journal Vol. 1, No. 2 , pp.43-55.**
- Wan Mohd Zahid (1994), "Isu dan Masalah Inovasi Pendidikan", Jurnal Guru Kementerian Pendidikan, pp. 10-22.**
- Wan Mohd. Zahid (1994), "'Zero Defect': Konsep dan Pelaksanaan Dalam Pengisian Wawasan Pendidikan", Persidangan Pendidikan Nasional Ke-2, Institut Aminuddin Kementerian Pendidikan, Malaysia.**
- W. Zah W. Ali (1994), "Melahirkan Pemikir: Satu Pandangan", Jurnal Guru 16 Mei, pp. 385-392**
- Yusup Hashim (1994/95), Penggunaan Teknologi Dalam Inovasi Pendidikan, Pusat Teknologi Pendidikan dan Media, USM.**
- Zakaria Ahmad (1991), Perkhidmatan Awam yang Berkualiti Daripada Perspektif Ahmad Sarji Bin Ahmad, Institut Tadbiran Awam Negara, Kuala Lumpur.**
- Zeithaml V.A. , Parasuraman, A. and Berry L.L. (1985), "Problem And Strategies In Service Marketing", Journal Of Marketing, Spring.**
- Zeithaml, V.A. , Parasuraman, A., and Berry L.L. (1990), Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation, New York, Free Press.**